	PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEAS DE SERVICIOS ESCUELA DE FORMACIÓN		GOL-TSS-PO-01
	PROCEDIMIENTO DE ESCUELA DE FORMACIÓN		Aprobación: COORDINADOR ESCUELA DE FORMACIÓN
	Versión 1	Fecha: 20/03/2015	PAG. 1 DE 10

1. OBJETIVO:

Establecer y difundir de forma controlada y documentada la metodología para el diseño, planificación, implementación y seguimiento de los programas de formación.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para La Gestión Operación Líneas – Escuela de Formación de SYSTEM INTEGRAL GROUP S.A.S.

3. RESPONSABLES

GERENCIA GENERAL:


- Aprobación de los cursos a ofertar
- Aprobación de las ofertas

COORDINADOR ESCUELA DE FORMACIÓN

- Definir, coordinar y hacer seguimiento al cumplimiento de la agenda para la programación y ejecución de las capacitaciones.
- Velar y garantizar la ejecución oportuna y óptima de cada una de las capacitaciones establecidas por la organización.
- Gestionar y garantizar la disponibilidad de elementos y equipos (auditorio, presentación, material didáctico, computador, video beam, refrigerios, almuerzos, etc.), necesarios para realizar las capacitaciones establecidas por la organización.
- Preparar el material (papelería y memorias), necesario para realizar cada una de las capacitaciones.
- Solicitar el diligenciamiento de los registros relacionados con el desarrollo del proceso de capacitación.
- Generar y enviar los certificados de asistencia y/o aprobación de cada uno de los asistentes a las capacitaciones.

CAPACITADORES

- Elaborar y/o revisar las presentaciones y talleres de los cursos
- Contar con disponibilidad de tiempo para la ejecución de los cursos

	PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEAS DE SERVICIOS ESCUELA DE FORMACIÓN		GOL-TSS-PO-01
	PROCEDIMIENTO DE ESCUELA DE FORMACIÓN		Aprobación: COORDINADOR ESCUELA DE FORMACIÓN
	Versión 1	Fecha: 20/03/2015	PAG. 2 DE 10

- Solicitar el diligenciamiento de los registros relacionados con el desarrollo del proceso de capacitación.

4. DEFINICIONES

- **Formación:** Hace referencia al proceso educativo o de enseñanza - aprendizaje.
- **Formación Abierta:** Formación ofertada al público en general
- **Formación Empresarial:** Formación que se realiza en instalaciones de System Integral Group, con asistentes de una misma organización.
- **Formación In House:** Se refiere a la formación que se realiza en las instalaciones de una empresa, con su personal.
- **Formación Virtual:** Formación que se realiza a través de la plataforma virtual de System Integral Group, en donde se encuentra el material de estudio, talleres, programación de evaluaciones, foros y opción de mensajes para resolver dudas.


5. POLÍTICAS

Nota: Este procedimiento no aplica para capacitaciones por demostración de métodos.

A continuación se relacionan las Políticas para capacitadores externos que dictarán cursos ofertados por SIG:

Contratación Externos:

- La tarifa por día de capacitación es única (independientemente del tema o temas tratados).
- Se maneja contrato por órdenes de servicio abiertas con vigencia por un año.
- Durante la vigencia del contrato se podrá solicitar únicamente mediante Orden de Servicio la capacitación respectiva.
- El capacitador se obliga a mantener las tarifas pactadas durante la vigencia del contrato.
- Al capacitador se le cancelará solamente el día - capacitación (los cuales deberán quedar explícitos en la Orden de servicio). El tiempo adicional que tome el capacitador revisando y/o preparando el material, calificando exámenes, firmando certificados, transportándose, etc., debe ser contemplado por parte del capacitador para ser incluido en el valor día - capacitación. Este tiempo no se cancelará por parte de System Integral Group si es cobrado como un rubro aparte de los días de capacitación.

	PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEAS DE SERVICIOS ESCUELA DE FORMACIÓN		GOL-TSS-PO-01
	PROCEDIMIENTO DE ESCUELA DE FORMACIÓN		Aprobación: COORDINADOR ESCUELA DE FORMACIÓN
	Versión 1	Fecha: 20/03/2015	PAG. 3 DE 10

Previo a la ejecución del servicio:


- Previo a la ejecución del servicio se contactara los posibles capacitadores que se ajusten al requerimiento. Al (los) capacitador(es) que tenga(n) la disponibilidad, se le emitirá la respectiva Orden de Servicio. Se le entregara como información adjunta la programación del curso con el temario y el material respectivo que deberá usar para su revisión.
- El material entregado al capacitador (presentación, talleres, exámenes, etc.) se encuentra controlado, por lo cual no podrá ser modificado a discreción del capacitador. El capacitador no podrá usar el material con fines personales, ni reproducirlo y/o distribuirlo.
- El capacitador deberá revisar el material que le sea suministrado por parte del Coordinador Escuela de Formación de System Integral Group. En caso de tener dudas, comentarios, observación o crea pertinente realizar ajustes o correcciones sobre el material, deberá comunicarlo al Coordinador Escuela de Formación, quien validara y realizara los cambios respectivos.
- En caso que el capacitador no pueda asistir a la capacitación deberá dar aviso con una antelación de 8 días al Coordinador Escuela de Formación de System Integral Group. En caso que el aviso se dé en un periodo menor, será responsabilidad del capacitador la consecución del capacitador que le reemplace. En todo caso, quien haga dicho reemplazo deberá cumplir con los requerimientos pactados inicialmente. Se debe tener en cuenta que la OS será pagada únicamente a quien se le emitió.

Durante la ejecución del servicio:

- Usar el material suministrado por parte de System Integral Group (presentación, talleres, exámenes, etc.). Si el capacitador utiliza material diferente durante la formación, saliéndose de los temas propuestos en el temario y esto genera reclamación por parte del cliente, no se cancelara el servicio al capacitador.
- Ajustarse a los temas y horarios descritos en la programación del curso. Cualquier modificación en los anteriores aspectos deberá ser consultado y validado con el Coordinador Escuela de Formación de System Integral Group.
- Durante la capacitación el capacitador no podrá pactar condiciones diferentes a las descritas en la Orden de Servicio y programación del curso directamente con el cliente. Cualquier requerimiento por parte del capacitador o del cliente deberá ser tramitado a través del Coordinador Escuela de Formación de System Integral Group.
- Cualquier queja, reclamación u observación por parte del cliente y que sea recibida por el capacitador, deberá ser comunicada inmediatamente al Coordinador Escuela de Formación de System Integral Group para que le dé el respectivo manejo.

Posterior a la ejecución del servicio:






- Luego de ejecutado la capacitación, el capacitador deberá entregar los exámenes, talleres y demás pruebas que se pudieran haber usado, calificadas y tabuladas. El Coordinador Escuela de Formación emitirá los respectivos certificados los cuales deberán ser firmados por el capacitador.

	PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEAS DE SERVICIOS ESCUELA DE FORMACIÓN		GOL-TSS-PO-01
	PROCEDIMIENTO DE ESCUELA DE FORMACIÓN		Aprobación: COORDINADOR ESCUELA DE FORMACIÓN
	Versión 1	Fecha: 20/03/2015	PAG. 4 DE 10

- Una vez tramitado el anterior punto y habiendo cumplido los requisitos que por ley se requieren, se aceptara la factura o cuenta de cobro por parte del capacitador (deberá venir adjunta la Orden de Servicio respectiva) y se procederá con el respectivo pago.

6. INSTRUCTIVOS DE FORMACIÓN

En los diferentes pasos, los formatos a utilizar son:

-  Proveniente de búsqueda de conferencistas (GOL-TSS-FO-01 Base de datos conferencistas)
-  Proveniente de personas interesadas en tomar los cursos en modalidad abierta, con el fin de tener soporte para la generación de la factura (GOL-TSS-FO-03 Formulario de Inscripción)
-  Se diligencia al finalizar un curso dictado por SIG (GOL-TSS-FO-04 Consolidado de diplomas)
-  Se diligencia y se entrega a cada uno de los asistentes el formato GOL-TSS-FO-05 Certificado de asistencia, para cursos donde no hay evaluación de conocimientos.
-  Se diligencia al finalizar el curso GOL-TSS-FO-11 Evaluación de capacitación



PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEAS DE SERVICIOS ESCUELA DE FORMACIÓN

GOL-TSS-PO-01

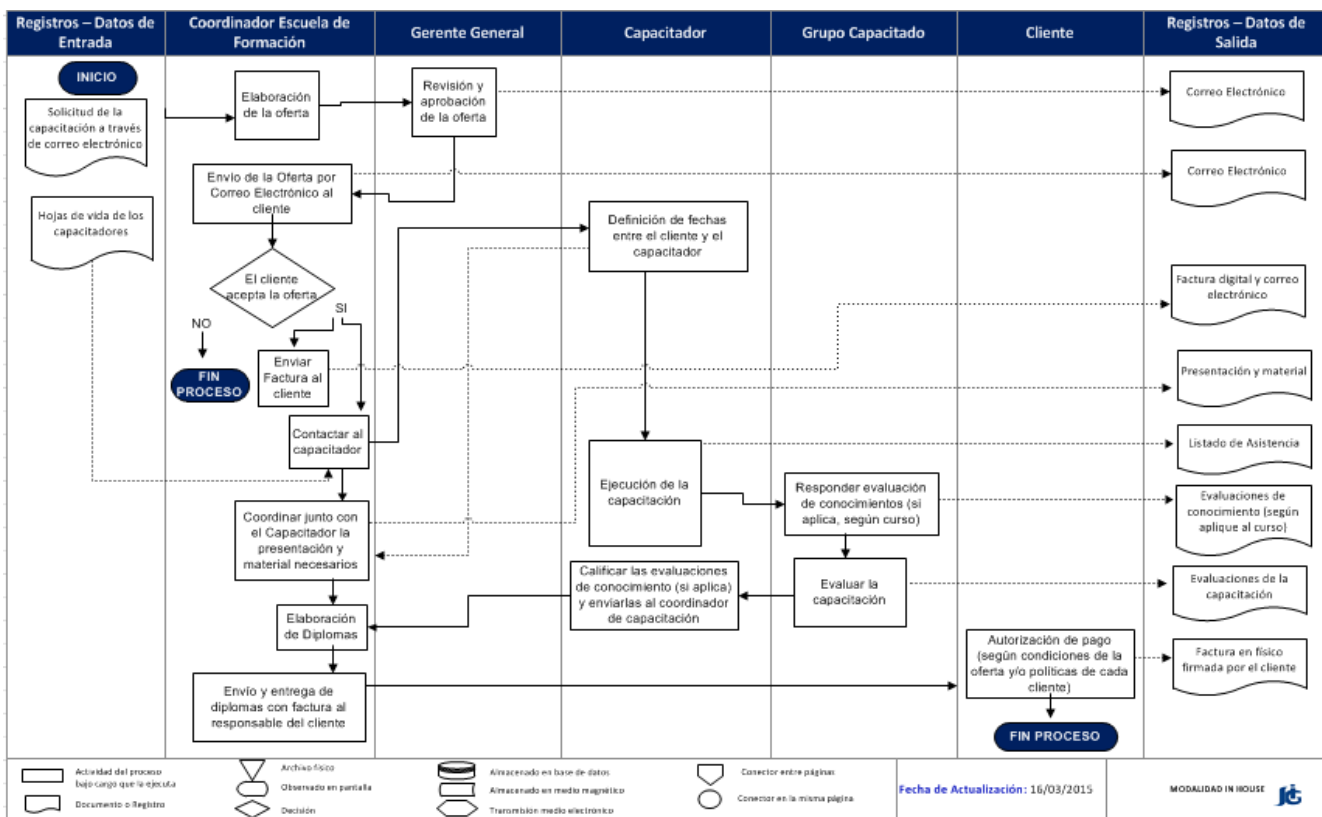
PROCEDIMIENTO DE ESCUELA DE FORMACIÓN

Versión 1

Fecha: 20/03/2015

PAG. 5 DE 10

6.1. Formación Modalidad In House





PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEAS DE SERVICIOS ESCUELA DE FORMACIÓN

GOL-TSS-PO-01

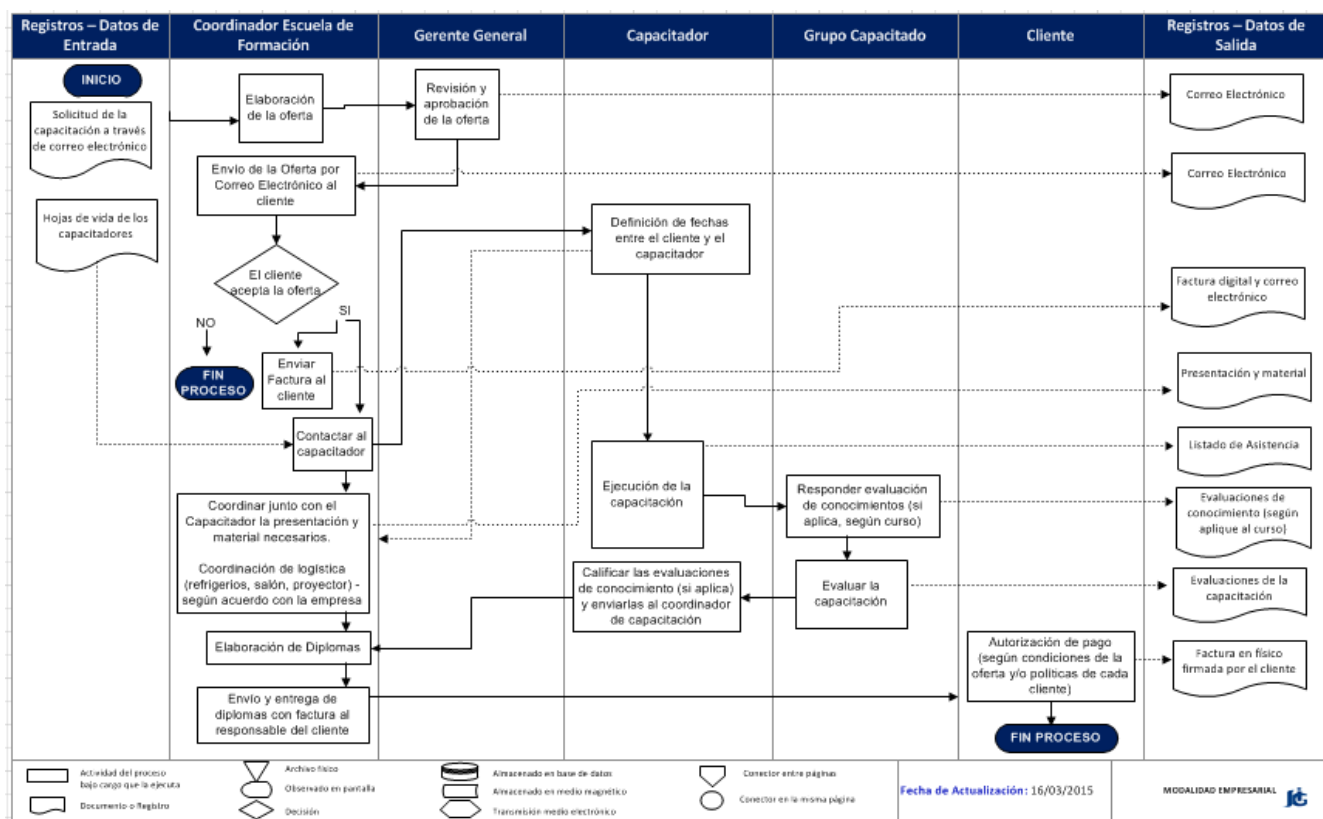
PROCEDIMIENTO DE ESCUELA DE FORMACIÓN


Versión 1

Fecha: 20/03/2015

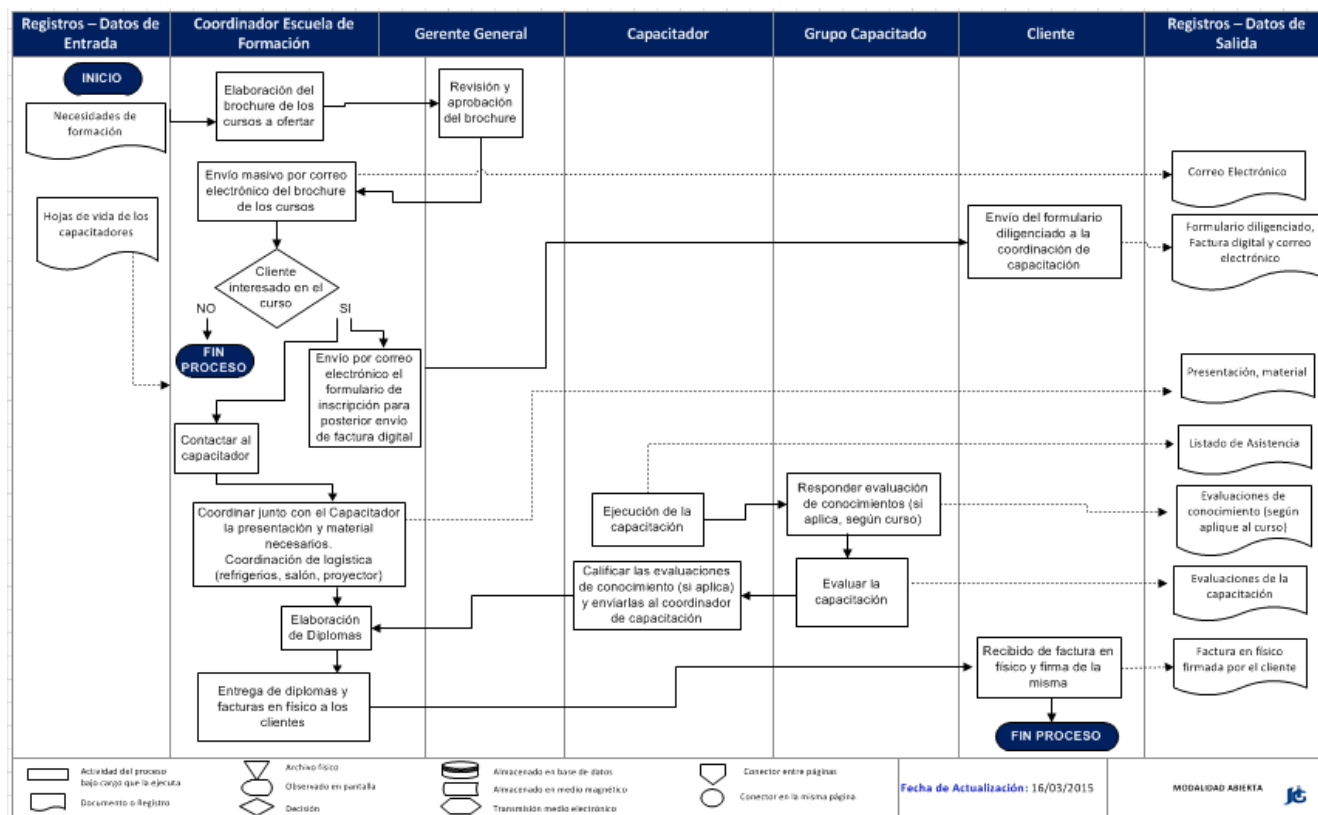
PAG. 6 DE 10


6.2. Formación Modalidad Empresarial



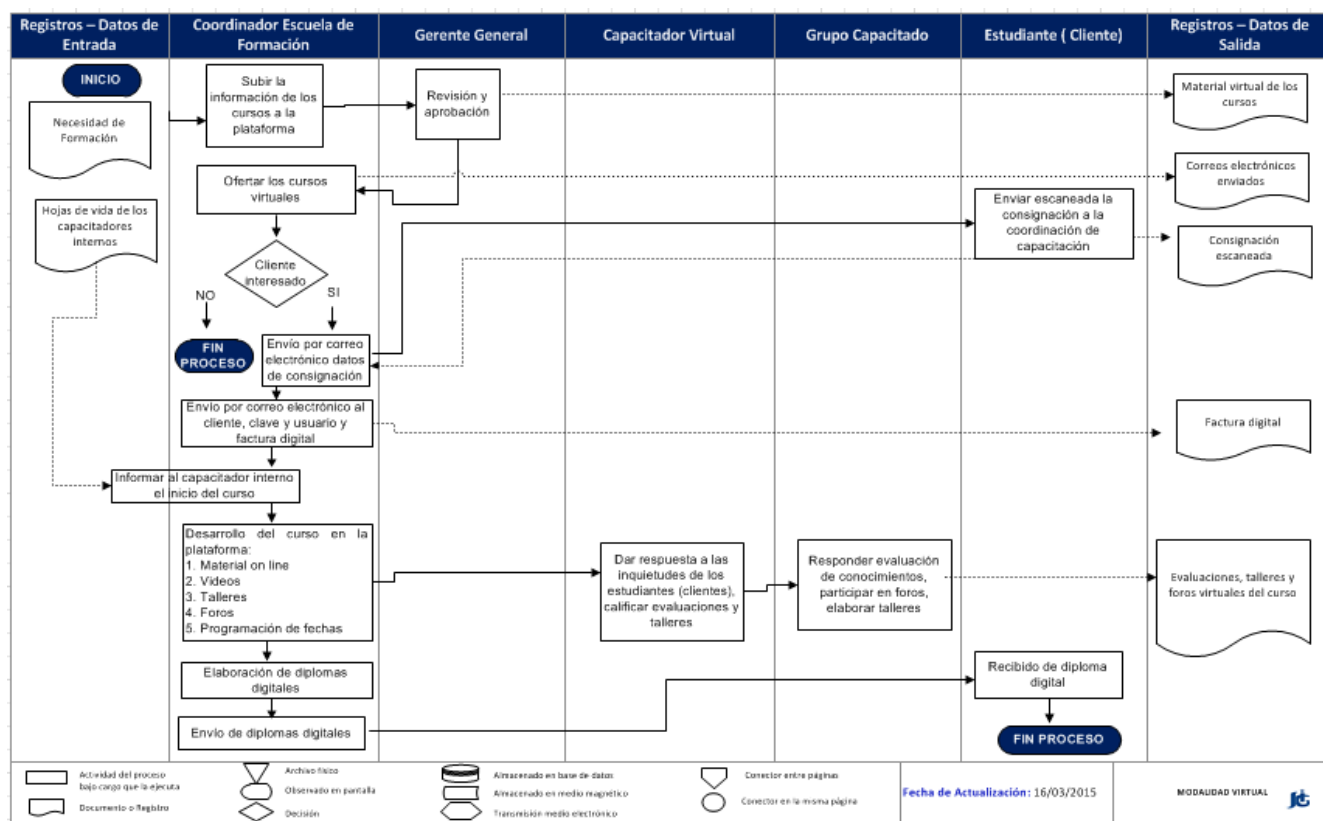
	PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEAS DE SERVICIOS ESCUELA DE FORMACIÓN		GOL-TSS-PO-01
	PROCEDIMIENTO DE ESCUELA DE FORMACIÓN		Aprobación: COORDINADOR ESCUELA DE FORMACIÓN
	Versión 1	Fecha: 20/03/2015	PAG. 7 DE 10

6.3. Formación Modalidad Abierta



	PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEAS DE SERVICIOS ESCUELA DE FORMACIÓN		GOL-TSS-PO-01
	PROCEDIMIENTO DE ESCUELA DE FORMACIÓN		Aprobación: COORDINADOR ESCUELA DE FORMACIÓN
	Versión 1	Fecha: 20/03/2015	PAG. 8 DE 10

6.4. Formación Modalidad Virtual




7. CURSOS INTERNOS

Cuando se realizan cursos de formación para el personal de SIG Group, se debe verificar que el trabajador ha diligenciado el formato GOL-TSS-FO-02 Carta de compromiso, donde manifiesta su interés y conocimiento sobre las condiciones académicas, económicas y administrativas con las cuales se desarrollará el curso.

Independiente de que el curso sea dictado por SIG o a través de un tercero, el coordinador de Escuela de Formación debe dejar soporte de asistencia y evaluación del curso como del capacitador.





Se lleva el consolidado de personal interno capacitado en el formato GOL-TSS-FO-08 Personal Interno Capacitado.

	PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEAS DE SERVICIOS ESCUELA DE FORMACIÓN		GOL-TSS-PO-01
	PROCEDIMIENTO DE ESCUELA DE FORMACIÓN		Aprobación: COORDINADOR ESCUELA DE FORMACIÓN
	Versión 1	Fecha: 20/03/2015	PAG. 9 DE 10

8. MECANISMO DE EVALUACIÓN

- Evaluación de conocimientos (GOL-TSS-FO-09 Evaluación de Conocimientos y GOL-TSS-FO-10 Taller capacitaciones):

Los criterios de evaluación se manejan de forma individual, es decir cada ítem se calificará de 0 - 100%. Para aprobar el curso el participante debe cumplir con lo siguiente:

-  Asistencia en tiempo mínima requerida especificada en cada curso.
-  Evaluación de Talleres, el porcentaje de aprobación es especificado en cada curso.
-  Examen Final, el porcentaje de aprobación es especificado en cada curso.
-  El certificado del curso, se entregará previa aprobación del examen elaborado para cada curso y el cual se realizará al final del evento. En caso de que el participante no apruebe este examen se entregará un certificado de asistencia a la capacitación, pero no de aprobación del curso. GOL-TSS-FO-07 Certificado cursó y aprobó

Nota: Este punto aplica solo para los cursos que requieren examen de conocimientos para su aprobación.

Solamente la Coordinación de la Escuela de Formación puede generar certificados de capacitación de System Integral Group S.A.S.







- Evaluación capacitación y capacitador (GOL-TSS-FO-11 Evaluación de capacitación y GOL-TSS-FO-06 Consolidado de Evaluaciones):


Nota: Para cada curso se realizará una evaluación donde las calificaciones significan:






- a. Igual o menor a 6.0 es malo
- b. De 6.1 a 7.9 es aceptable
- c. De 8.0 a 8.9 es bueno
- d. Mayor o igual a 9.0 es excelente.

9. REGISTROS

Durante el proceso de escuela de formación, se documentan las actividades realizadas en los siguientes formatos, según sea requerido:

-  GOL-TSS-FO-01 Base de datos conferencistas
-  GOL-TSS-FO-02 Carta de compromiso cursos internos
-  GOL-TSS-FO-03 Formulario de Inscripción
-  GOL-TSS-FO-04 Consolidado de diplomas
-  GOL-TSS-FO-05 Certificado de asistencia
-  GOL-TSS-FO-06 Consolidado de Evaluaciones

	PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEAS DE SERVICIOS ESCUELA DE FORMACIÓN		GOL-TSS-PO-01
	PROCEDIMIENTO DE ESCUELA DE FORMACIÓN		Aprobación: COORDINADOR ESCUELA DE FORMACIÓN
	Versión 1	Fecha: 20/03/2015	PAG. 10 DE 10

-  GOL-TSS-FO-07 Certificado cursó y aprobó
-  GOL-TSS-FO-08 Personal Interno Capacitado
-  GOL-TSS-FO-09 Evaluación de Conocimientos
-  GOL-TSS-FO-10 Taller capacitaciones
-  GOL-TSS-FO-11 Evaluación de capacitación